

Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)

e-ISSN 2807-5633 // Vol. 3 No. 1// February 2023, pp. 40-50

Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital “Tangerang Gemilang”

Nurul Dwi Tsoraya^{1*}, Ika Ainun Khasanah², Jamrud Prayoga Prasadana³, Siti Perawati⁴, Masduki Asbari⁵, Dewiana Noivitasari⁶, Gunawan Santoso⁷, Fatrilia Rasyi Radita⁸, Sri Wahyuni Asnaini⁹

^{1,2,3,4,5,6,8,9} Universitas Insan Pembangunan Indonesia, Indonesia

⁷ Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

*Corresponding Author: nuruldwit@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRAK
<p>Article history Received : Nov 2022 Revised : Dec 2022 Accepted : Jan 2023 Published: Feb 2023</p>	<p>Tujuan dari studi ini adalah untuk mengenalkan dan menyosialisasikan akses pelayanan publik digital melalui aplikasi E-Government Tangerang Gemilang terhadap generasi muda, dalam kegiatan ini adalah mahasiswa/i salah satu perguruan tinggi di Kabupaten Tangerang. Aplikasi Tangerang Gemilang merupakan inovasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan publik, pelaporan, dan pengaduan dari warga, organisasi, dan instansi pemerintah. Pelayanan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses, salah satunya masyarakat di Kabupaten Tangerang. Pelayanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas atau yang sering disebut dengan <i>paperless</i>. Teknologi mempunyai peran penting agar pelayanan publik digital dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sekarang ini hampir semua orang bisa menjalankan atau mengoperasikan sebuah alat digital salah satunya yaitu <i>smartphone</i>, artinya kemudahan dapat dimiliki oleh setiap orang karena dapat mengakses informasi secara mudah melalui <i>smartphone</i> yang dimiliki. Layanan yang membutuhkan proses dan waktu yang cukup lama kemudian melalui penggunaan E-Government menjadi lebih fleksibel, efektif, dan efisien. Metode penyampaian materi pada kegiatan ini adalah melalui Zoom Meeting dengan penyampaian ceramah dan diskusi. Data dikumpulkan dan diperoleh melalui observasi dan studi kepustakaan. Hasil studi pengabdian masyarakat ini menunjukkan antusiasme positif masyarakat dengan indikasi tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan ini. Penggunaan aplikasi Tangerang Gemilang dinilai sebagai solusi dari masalah waktu dan keterbatasan SDM pelayanan. Dengan aplikasi digital, masalah tersebut mampu disimplifikasi secara efektif.</p>
<p>Keywords Management information system, Public Service, Digitalization, Tangerang Gemilang</p>	

PENDAHULUAN

Rendahnya kualitas pelayanan terjadi hampir pada semua aspek pelayanan publik, baik pada aspek pelayanan jasa dan pelayanan administratif. Guna mengatasi permasalahan tersebut dan sejalan perkembangan teknologi informasi, salah satu upaya yang dilakukan dengan memanfaatkan jaringan elektronik pada lingkungan masyarakat, karena rendahnya aspek aspek tersebut tujuan dari penulisan artikel ini dalam menyelenggarakan pelayanan publik diharapkan pemerintah pusat dan daerah terus mengalami perbaikan-perbaikan agar terciptanya pelayanan publik yang baik dan berkualitas (Rahayu et al., 2020), dan Elektronik Government (E-Government) saat ini menjadi topik populer, setiap daerah mengimplementasikan dengan caranya masing-masing sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden terkait kebijakan dan strategi nasional Pengembangan Pemerintahan secara Elektronik.

Prinsip utama E Government dalam pemanfaatan teknologi informasi yang membantu meningkatkan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah, sehingga muncul model-model E-Government seperti pemerintah ke pemerintah (G2G), pemerintah ke masyarakat (G2C), pemerintah ke bisnis (G2B) dan lain sebagainya (Ibad & Lolita, 2020). Manfaat yang diperoleh dari E-Government dalam kaitannya dengan pelayanan publik, diantaranya efektifitas dan efisiensi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, meningkatkan optimalisasi pelayanan. Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi informasi selain infrastruktur yang memadai harus ada juga sikap profesional dari pemerintah daerah dalam hal ini pejabat publik, dan juga harus adanya partisipasi dari masyarakat (Manurung et al., 2019).

Melihat perkembangan teknologi yang sangat pesat, hal ini justru dijadikan peluang oleh pemerintah sebagai upaya dalam mempermudah akses publik, karena E- Government sendiri membuat pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah lebih efektif dan sangat efisien. Mengenai penerapan E-Government di Indonesia beberapa peraturan perundangan-undangan seperti Instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, UU Nomor 23 Tahun 2014, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan perundang-undangan lainnya sudah berkaitan dengan E-Government (Masyhur, 2014).

Upaya perubahan dan perbaikan pelayan publik yang mengarah kepada kepuasan masyarakat salah satunya adalah fasilitas layanan yang sesuai dan dapat digunakan dengan baik. selain itu dalam pelayanan yang berbasis elektronik maka bukan hanya fasilitasnya saja yang diperbaiki tetapi harus didukung oleh kemampuan masyarakat sebagai pengguna dengan melakukan penyuluhan tentang cara penggunaan yang tepat.

Penyelenggaraan pemerintah Kabupaten Tangerang sudah mengalami peningkatan dengan mulai menerapkan sistem E-Government sebagai bentuk reformasi pelayanan publik. Hal ini mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayan publik dan dapat diakses kapan saja. Yaitu dengan mendownload sebuah aplikasi Tangerang Gemilang tersebut melalui *Playstore*. Aplikasi ini memiliki fitur yang memiliki fungsi yang dapat akses oleh Masyarakat Kabupaten Tangerang untuk mencari informasi publik, berita, atau melakukan pelaporan. Dan aplikasi juga dapat diakses oleh masyarakat di luar Kabupaten Tangerang yang bertempat tinggal sementara di Kabupaten Tangerang.



Gambar 1. Aplikasi Tangerang Gemilang

Sumber: <https://gemilang.tangerangkab.go.id/>

METODE

Kegiatan penyuluhan ini dilakukan dengan metode ceramah dan diskusi pada media zoom meeting (Google Meet). Jumlah peserta yang hadir \pm 30 orang yang terdiri dari unsur mahasiswa/mahasiswi salah satu perguruan tinggi swasta di Tangerang.



Gambar 1: Paparan Narasumber Webinar

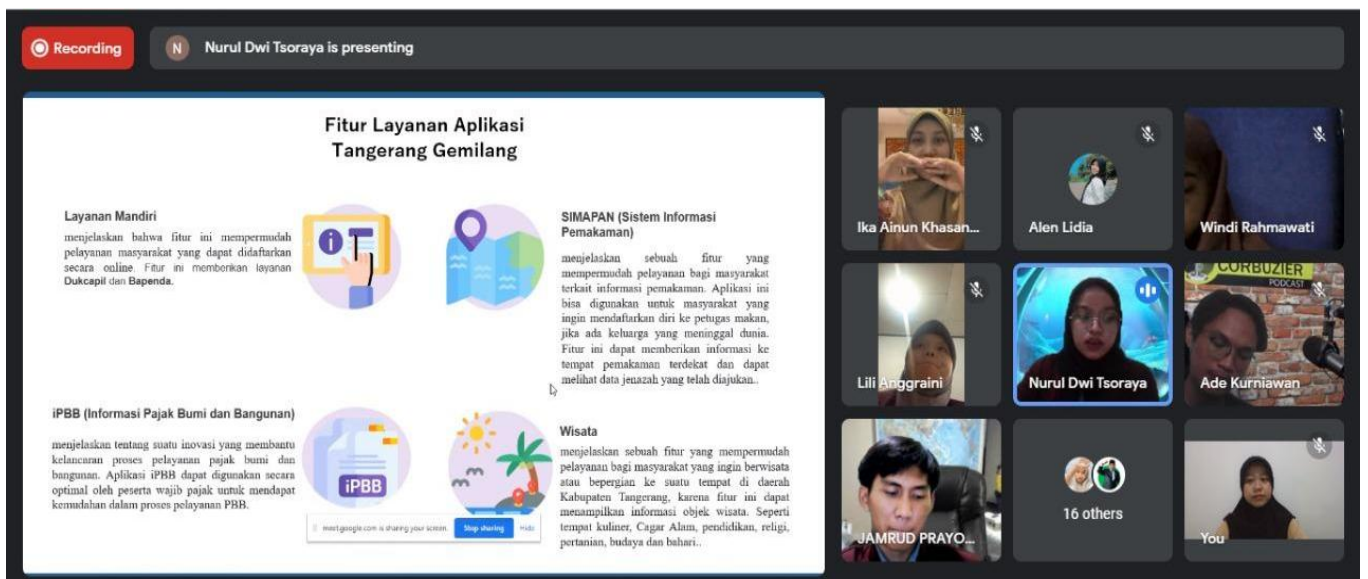
Sumber: Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan oleh Penulis (2022)

Kegiatan penyuluhan ini dengan tema "Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital Tangerang Gemilang" sebagai solusi guna untuk mewujudkan kualitas pelayan publik melalui E-Government agar mempermudah masyarakat melakukan kegiatan pelayan publik di Kabupaten Tangerang. Kegiatan penyuluhan ini dilaksanakan pada tanggal 20 Desember 2022 yang dimulai pukul 10:30 Wib sampai dengan pukul 12:00 Wib



Gambar 2: Partisipan zoom meeting

Sumber: Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan oleh Penulis (2022)



Gambar 3: Pemaparan Fungsi dari Fitur Layanan Tangerang Gemilang

Sumber: Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan oleh Penulis (2022)

Sedangkan terkait media yang digunakan pada kegiatan ini adalah media *zoom meeting* dengan metode penyampaian materi dengan metode ceramah atau diskusi antara narasumber dan peserta. Kegiatan ini terbagi atas dua sesi, sesi pertama adalah penyampaian materi oleh pembicara dan sesi kedua adalah diskusi dan tanya jawab antara peserta dan pembicara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Jenis pelayanan manual yang dilakukan saat ini masih jauh dari faktor accountable dan transparency. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus baik, efektif dan efisien. Untuk meningkatkan tingkat pelayanan publik di instansi pemerintah maka dibutuhkan sebuah sistem yang mempermudah dalam melakukan pelayanan, maka muncullah Elektronik Government (E-Government).

Electronic Government atau yang biasa disebut e-Gov adalah bentuk implementasi penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Penerapan dan pengembangan e-Gov adalah upaya untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip New Public Management (NPM). Dasar penerapan e-Gov yang telah umum dilaksanakan ialah pembuatan situs-situs website dari setiap Pemerintah Daerah yang ada di Indonesia dan pada dinas-dinas atau lembaga pemerintah yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Erat kaitannya antara pemerintah dengan pelayanan publik karena pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Pelayanan publik meliputi kebutuhan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, keamanan dan pembangunan nasional. Pada prakteknya proses pelayanan publik di Indonesia tidak lepas dari berbagai persoalan yang masih dialami dan dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat berhak melakukan pelaporan pengaduan dan penyampaian aspirasi terkait permasalahan tersebut sebagai bentuk kebebasan berpendapat atau aspirasi. Bentuk pengaduan dan pelaporan tersebut merupakan kontroling dan bentuk partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan langsung oleh masyarakat kepada pemerintah yang merupakan lembaga penyedia pelayanan publik. Dengan hal tersebut diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan maksimal yang diharapkan oleh masyarakat.

Aplikasi Tangerang Gemilang merupakan inovasi pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan publik, pelaporan, dan pengaduan dari warga, organisasi, dan instansi pemerintah. Aplikasi Layanan Publik Tangerang Gemilang menjadi wadah bagi Pemerintah Kabupaten Tangerang, untuk mendorong kemudahan pelayanan publik bagi masyarakat di Kabupaten Tangerang. "Dengan adanya aplikasi Tangerang Gemilang ini, diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan publik di Kabupaten Tangerang,". Ucap Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Tangerang, Nono Sudarno.

Fitur dan Layanan yang tersedia pada aplikasi Tangerang Gemilang :

Gambar 1.1
Layanan Mandiri



(sumber : <https://gemilang.tangerangkab.go.id/>)

Pada gambar 1.1 menjelaskan bahwa fitur ini mempermudah pelayanan masyarakat yang dapat didaftarkan secara online. Fitur ini memberikan layanan :

1. Layanan Dukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Layanan ini digunakan apabila masyarakat ingin mengajukan :

- a. Biodata Keluarga
- b. KK (Kartu Keluarga)
- c. KTP Elektronik
- d. Akta Kelahiran
- e. Akta Kematian
- f. Akta Perkawinan
- g. Akta Perceraian
- h. KIA (Kartu Identitas Anak)
- i. Surat Keterangan Pindah WNI
- j. Surat Keterangan datang WNI

2. Layanan Bapenda (Badan Pendapatan Daerah)

Layanan ini digunakan apabila masyarakat ingin mengajukan :

- a. Pelayanan PBB
- b. Pelayanan PBB (KOLEKTIF)
- c. Pengaktifan SPPT

Setiap pengajuan di fitur layanan mandiri, memiliki persyaratan yang harus dilakukan.

Gambar 1.2
iPBB (Informasi Pajak Bumi dan Bangunan)



(sumber : <https://gemilang.tangerangkab.go.id/>)

Pada gambar 1.2 menjelaskan tentang suatu inovasi yang membantu kelancaran proses pelayanan pajak bumi dan bangunan. Aplikasi iPBB dapat digunakan secara optimal oleh peserta wajib pajak untuk mendapat kemudahan dalam proses pelayanan PBB. Selama ini pelayanan wajib pajak memerlukan prosedur dengan waktu yang cukup lama dan proses pelayanan yang mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor Bapenda untuk mendapatkan informasi dalam pelayanan PBB.

Langkah - langkah setelah login di aplikasi yang sudah terunduh :

Memasukkan NOP (Nomor Objek Pajak) terdiri atas 18 angka di kolom yang terdapat dalam aplikasi. Bila data ditemukan, akan muncul informasi mengenai ketetapan dan tagihan PBB yang harus dibayarkan. Proses pembayaran dapat dilakukan dengan cara transfer Bank atau melalui supermarket yang terdapat di daerah masing-masing.

Gambar 1.3
SIMAPAN (Sistem Informasi Pemakaman)



(sumber : <https://gemilang.tangerangkab.go.id/>)

Pada gambar 1.3 menjelaskan sebuah fitur yang mempermudah pelayanan bagi masyarakat terkait informasi pemakaman. Aplikasi ini bisa digunakan untuk masyarakat yang ingin mendaftarkan diri ke petugas makan, jika ada keluarga yang meninggal dunia. Fitur ini dapat memberikan informasi ke tempat pemakaman terdekat dan dapat melihat data jenazah yang telah diajukan.

Gambar 1.4
Wisata



(sumber : <https://gemilang.tangerangkab.go.id/>)

Pada gambar 1.4 menjelaskan sebuah fitur yang mempermudah pelayanan bagi masyarakat yang ingin berwisata atau bepergian ke suatu tempat di daerah Kabupaten Tangerang, karena fitur ini dapat menampilkan informasi objek wisata. Seperti tempat kuliner, Cagar Alam, pendidikan, religi, pertanian, budaya dan bahari.

Fitur dan layanan lainnya : Darurat 112, Paten, Siap Kerja, Donor Darah, Apps, Berita, dan Siaga.

Semua Fitur/Layanan



Darurat 112



Layanan Mandiri



Paten



Siap Kerja



Simapan



Donor Darah



iPBB



Apps



Berita



Wisata



Siaga

Fitur dan layanan pada aplikasi Tangerang Gemilang dapat dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan alat teknologi berupa Smartphone Android karena saat ini aplikasi Tangerang Gemilang hanya tersedia dalam bentuk *mobile* android dan untuk pengguna lain belum bisa karena belum tersedianya aplikasi tersebut di app store. Aplikasi ini hanya tersedia di *Playstore* dikarenakan banyaknya masyarakat Kabupaten Tangerang yang menggunakan Android. Setelah aplikasi ini terunduh maka dapat dilakukan login bagi yang sudah memiliki akun pada aplikasi ini dan bagi yang belum memiliki akun dapat melakukan registrasi terlebih dahulu pada aplikasi tersebut.

Cara Login Aplikasi Tangerang Gemilang, sebagai berikut :

1. Mengisi email dan password (bila sudah mempunyai akun).

jika anda belum memiliki akun :

1. Daftar akun
2. Pilih domisili sesuai Kartu Identitas (KTP), Dalam/Luar Kabupaten Tangerang
3. Mengisi NIK, Nomor KK, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Rt, Rw, Alamat, Jenis Kelamin, Agama, Status Pernikahan, Email, Nomor Handphone, Password.
4. Mengambil foto selfi dengan E-KTP
5. Mengambil foto E-KTP.

Kelebihan Aplikasi Tangerang Gemilang

1. Membantu masyarakat dalam proses pelayanan publik.
2. Membantu pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintah berbasis digital.

Kekurangan Aplikasi Tangerang Gemilang

1. Informasi mengenai fitur dan layanan pada aplikasi ini susah didapatkan di internet (masyarakat harus mengunduh terlebih dahulu aplikasi ini untuk mengetahui tentang fitur dan layanan).
2. Hanya dapat diakses oleh pengguna Android dan hanya tersedia di *Playstore*.

KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dipaparkan, bahwa aplikasi E-Government Tangerang Gemilang berfungsi untuk terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui E-Government demi terlaksananya efektivitas di lingkungan masyarakat. Untuk itu penyelenggaraan pemerintahan harus memadai, agar komunikasi dan informasi antara masyarakat dan pemerintah berjalan dengan baik guna mewujudkan good governance, dan perlu adanya standar pengembangan serta pengelolaan dan evaluasi secara berkala pada aplikasi yang dijalankan oleh pemerintah. Dalam hal penerapan E-Government di daerah pemerintah Kabupaten Tangerang masih banyak hal-hal yang harus dikaji ulang seperti masih adanya aplikasi dari OPD yang belum terintegrasi dengan baik dan hanya bersifat informasi saja bahwa ada aplikasi dinas terkait di dalam aplikasi Tangerang gemilang. Selain belum maksimalnya dari pihak pemerintah dalam mengembangkan aplikasi layanan publik, dari pihak eksternal masyarakat pun banyak yang masih belum mengetahui dengan aplikasi layanan tersebut, hal ini dimungkinkan karena masih banyaknya masyarakat kabupaten tangerang yang belum mahir menggunakan teknologi, padahal jika masyarakat sudah mengetahui pelayanan berbasis elektronik ini banyak sekali manfaat yang didapatkan dari adanya aplikasi tersebut dilihat dari fitur layanan aplikasi Tangerang Gemilang.

DAFTAR PUSTAKA

- Diskominfo. (2018). Pengelolaan Persediaan Berbasis Aplikasi di Kabupaten Tangerang - Berita Kabupaten Tangerang. Diskominfo Kabupaten Tangerang. <https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/1557>
- Hasan, A., & Arief, A. (2018). Pengukuran Tingkat Kematangan E-Government pada Pemerintah Daerah Kepulauan. PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, 5, 6. <https://doi.org/10.25123/vej.v5i2.3614>
- Ibad, S., & Lolita, Y. W. (2020). Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Pada Layanan Smartcity Kabupaten Situbondo). Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 200–226. <https://doi.org/10.26618/kjap.v6i2.3944>
- Kabupaten Tangerang, D. (2020). Portal aplikasi sistem informasi tangerang Diskominfo Kabupaten Tangerang. <https://app.tangerangkab.go.id/gemilang>. Tangerang.
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E- Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia. Masalah- Masalah Hukum, 46(2), 170–181. <https://doi.org/10.14710/mmh.46.2.2017.170-181>
- Manurung, E. D., Sembiring, S. N. R., & Sulistyani, W. (2019). Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dan Perilaku Anti Korupsi. Veritas et Justitia, 605(2), 399–420.
- Mardiani, D. (2014). Pemakai Internet di Kabupaten Tangerang Rendah | Republika Online. <https://www.republika.co.id/berita/trendtek/telekomunikasi/10/05/27/koran/urbana/14/08/19/najuim3-pemakai-internet-di-kabupaten-tangerang-rendah>
- Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. Jurnal Pekommas, 17(1), 9–14.
- Rahayu, A. Y. s, Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep (1st ed.). RajaGrafindo Persada. <http://www.rajagrafindo.co.id>
- Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11(2), Article 2. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>

- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia. Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF), 1(5), Article 5. <http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan, R&D (23rd ed.). Alfabeta Bandung. www.cvalfabeta.com
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang. *Pekommas*, 7(1), 53-62.
- Yunita, N. P., & Apriyanto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E- Government di Indonesia: Analisis Website. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2018 (SENTIKA 2018), 329–336.